

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยขอสรุปผลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ หรือพฤติกรรมของผู้บริโภคสมัยใหม่
2. เพื่อกำหนดกลยุทธ์การแข่งขันการให้บริการบัตรเครดิต ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภค
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรและปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเลือกถือบัตร
4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการบัตรเครดิตแก่ผู้บริโภค
5. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้บริโภคเพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุด

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริโภคที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 7 สาขา จำนวน 374 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิต

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบัตรเครดิต

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต

สรุปผลการวิจัย

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 ราย ซึ่งถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 34 - 40 ปี มีสถานภาพที่สมรสแล้ว การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้างเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้ประมาณ 15,000 – 35,000 บาทต่อเดือน บัตรเครดิตที่ถือครอง 1 บัตรต่อคน และร้อยละถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (26.0%) รองลงมาคือธนาคารกรุงไทย (18.4%) และธนาคารกรุงเทพ (13.8%) ตามลำดับ

ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (87.6%) รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ (55.6%) และธนาคารกรุงไทย (57.5%) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังถือครองและใช้บัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตวิซ่ามากที่สุด (47.6%) โดยมีการใช้บัตรส่วนใหญ่ไม่เกิน 5 ครั้ง และประมาณ 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน อีกทั้งมีการนิยมใช้ชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้า และซูเปอร์มาร์เก็ต มากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัตรเครดิต เริ่มตั้งแต่การสมัครที่มีหลายขั้นตอน เอกสารที่ใช้ประกอบการขอสมัครมีจำนวนมาก และเกณฑ์ขั้นต่ำของรายได้ผู้ถือบัตรต้องไม่ต่ำกว่า 15,000 บาทพบว่ายังสูงเกินไป ทำให้เป็นอุปสรรคต่อวงเงินที่สถาบันการเงินอนุมัติน้อยเกินไป ซึ่งยังไม่เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ปัญหาเกี่ยวกับวงเงินที่สถาบันการเงินอนุมัติให้ และวงเงินสำหรับเบิกเงินสดน้อยเกินไป ปัญหาอัตราดอกเบี้ย อัตราค่าปรับเมื่อชำระเกินล่าช้า ตลอดจนค่าธรรมเนียมในการใช้บริการค่อนข้างจะสูงเกินไป ปัญหาที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มให้แก่ร้านค้าที่ชำระค่าสินค้าและบริการ ปัจจุบันในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ร้านค้าที่รับบริการมีจำนวนค่อนข้างน้อยการชำระเงินคืนยุ่งยาก ไม่สะดวกต้องชำระผ่านเคาเตอร์ของธนาคารไทยพาณิชย์เท่านั้น ในขณะที่เวลานับบัตรเครดิตปลอม และการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ไม่สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาที่ผู้ถือบัตรเครดิตให้ความสำคัญในระดับสูง ส่วนในเรื่องของบัตรเสื่อมหรือชำรุดง่าย ถือเป็นปัญหาระดับรองลงไป

ในด้านการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) นั้น ส่วนใหญ่จะเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์วีซ่าการ์ด ประเภทบัตรเงิน รองลงมาคือวีซ่าการ์ด ประเภทบัตรทอง บัตรมาสเตอร์การ์ด ประเภทบัตรเงินและทอง ตามลำดับ โดยมีระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต 2 ปี เป็นส่วนใหญ่ เมื่อสอบถามถึงเหตุผลในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรี ธนาคารมี 1,000 สาขา และ 5,000 ตู้ เอ.ที.เอ็ม ซึ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและมีความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิต และกำหนดวงเงินเพื่อให้ผู้ถือบัตรมีความพอใจสูงสุด

เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นในเรื่องของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต จะพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการถือครองบัตรเครดิตมากที่สุดคือ สะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ ดอกเบี้ยต่ำ ไม่ต้องถือเงินสดจำนวนมาก มีบริษัทและร้านค้าที่รับบัตรเครดิตมาก อีกทั้งร้านค้าไม่คิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม สามารถติดต่อกับธนาคารผู้ออกบัตรได้หลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ขอบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ยังมีเงินสำรองใช้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน วงเงินที่ได้รับอนุมัติสูง ประกอบกับการอนุมัติรวดเร็ว มีระบบออนไลน์ให้คำปรึกษา และแก้ปัญหาต่างๆ บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง การสมัครที่ง่ายไม่ยุ่งยาก สามารถเลือกรูปแบบการผ่อนชำระได้เอง ปัจจุบันมีร้านค้ารับบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กระจายไปทั่วทุกมุมโลก ดังนั้นปัจจุบันบัตรเครดิตเป็นปัจจัยสำคัญในการแลกเปลี่ยนแทนเงินสดและแสดงถึงสถานะทางสังคมและช่วยอำนวยความสะดวกหลายๆ ด้าน เบิกเงินฉุกเฉินได้ ร้อยละร้อยของวงเงิน มีเงินหมุนเวียนในการประกอบธุรกิจ มีชื่อเสียงในด้านคุณภาพและบริการ มีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน ค่าธรรมเนียมการใช้บริการถูก มีสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ทั่วโลก มีชื่อเสียง มีสถานภาพทางสังคมที่ดี มีการโฆษณาที่ดี ดึงดูดความสนใจ มีโปรโมชั่นพิเศษ เช่น ของแถม ฟรีค่าธรรมเนียม ใช้เป็นบัตรเสริมได้ เช่น บัตรนักศึกษา บัตรพนักงาน พร้อมทั้งมีรูปแบบบัตรเล็กสวยงาม

ส่วนความต้องการให้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการบัตรเครดิตนั้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้มีการลดขั้นตอนในการให้บริการ รองลงมาต้องการให้ปรับดอกเบี้ยและอัตราค่าบริการให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลอีกด้วย ส่วนความต้องการลำดับต่อไปเป็นเรื่องของความต้องการให้ผู้มีอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อควรศึกษาข้อมูลของลูกค้าอย่างละเอียด นอกจากนี้ลูกค้าได้เสนอแนะวิธีการการสแกนลายนิ้วมือ และเสนอให้เพิ่มคุณสมบัติของบัตรเครดิตให้สามารถร่วมกับบัตรเอทีเอ็ม บัตรประชาชน ได้อีกด้วย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิต ปัญหาอุปสรรคและความต้องการของผู้ใช้บัตรเครดิต ตลอดจนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตดังนี้

บัตรเครดิตซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ถือครองจะเป็นบัตรวีซ่าการ์ด ประเภทบัตรเงิน ทั้งนี้ อาจเกี่ยวกับการกระจายบัตรเครดิตประเภทต่างๆ แตกต่างกันตามอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนัย เลหาวิวัฒน์ (2539) ที่ได้กล่าวว่า เมื่อมีรายได้เพิ่มขึ้นก็จะมีโอกาสได้รับบัตรเครดิตที่มีวงเงินสูงขึ้น เช่น บัตรวีซ่าทอง บัตรเครดิตทองในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ตลาดบัตรเครดิตยังมีความนิยมใช้เฉพาะกลุ่ม ดังจะเห็นได้จากผลการสรุปจากกลุ่มตัวอย่างที่มีบัตรเครดิตเพียงหนึ่งใบต่อหนึ่งคนเป็นส่วนใหญ่

ความนิยมใช้บริการบัตรเครดิต ส่วนใหญ่จะนิยมใช้ชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาเก็ต โดยใช้ไม่เกิน 5 ครั้ง การใช้แต่ละครั้ง และประมาณ 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน ซึ่งทั้งนี้อาจเป็นเพราะอยู่ในกลุ่มอาชีพเดียวกัน

ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับความยุ่งยากในการสมัคร วงเงินในการอนุมัติน้อย ค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ตลอดจนร้านค้าที่รับบัตรเครดิตยังมีจำนวนน้อย จากเหตุผลที่ผู้ตอบ แบบสอบถามให้ปัญหาเกือบทุกข้อเป็นปัญหาระดับมากนั้น คงเป็นการมองปัญหาในภาพรวมของทุก ธนาคาร มิใช่ธนาคารใดธนาคารหนึ่ง ซึ่งในปัจจุบันทุกธนาคารก็ได้มีการแข่งขันปรับปรุงรูปแบบเพื่อ ขยายตัวด้านบัตรเครดิตกันมากขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต เพราะสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ ดอกเบี้ยต่ำ ไม่ต้องถือเงินปริมาณมาก และเหตุผลอื่นๆ ตามที่ได้สรุปไปแล้วนั้น ซึ่งวีซ่าอินเตอร์เนชั่นแนลประเทศไทย ก็ได้กล่าวถึงประโยชน์ 10 ประการของบัตรเครดิตไว้ว่า

1. ความสะดวก บัตรเครดิตช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระเงินแทนการใช้เงินสดหรือเช็ค
2. ความปลอดภัย การที่ต้องพกพาเงินสดจำนวนมากเป็นการเสี่ยงต่อการถูกขโมยหรือสูญหาย
3. เงินสำรองยามฉุกเฉิน บัตรเครดิตเป็นเสมือนแหล่งเงินที่สามารถใช้ได้ทันทีในกรณีฉุกเฉิน
4. ใช้ได้ทุกที่ทุกแห่ง บัตรเครดิตเป็นที่ยอมรับของร้านค้าต่างๆ ทั่วโลก การใช้บัตรในยามเดินทางจะปลอดภัยและสะดวกกว่า เพราะไม่ต้องเสียเวลาแลกเปลี่ยนสกุลเงิน และไม่ต้องเสี่ยงกับการพกเงินสดจำนวนมากๆ อีกทั้งจำเป็นต่อการจองห้องพักและเช่ารถยนต์ด้วย
5. บันทึกการใช้จ่าย ผู้ถือบัตรสามารถตรวจสอบการใช้เงินของตนเองเนื่องจากมีรายการบันทึก การใช้จ่ายในแต่ละรอบบัญชี จึงสามารถบริหารการเงินของตนเองได้
6. วางแผนการใช้จ่ายง่ายขึ้น การใช้บัตรเครดิตทำให้สามารถวางแผนทางการเงินในการที่จะใช้เงินจำนวนมากซื้อของ โดยชำระเงินคืนตามกำหนดเวลาที่สอดคล้องกับงบการเงิน

7. สิทธิประโยชน์พิเศษเพิ่มขึ้น บัตรเครดิตให้สิทธิประโยชน์พิเศษ เช่น ส่วนลดจากร้านค้าของกำนัลเมื่อใช้จ่ายครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ รายการสะสมคะแนนเพื่อแลกรางวัล

8. ความยืดหยุ่น บัตรเครดิตทำให้ผู้ถือบัตรสามารถซื้อสินค้าที่ต้องการที่อยู่ในช่วงลดราคาหรือมอบข้อเสนอพิเศษขณะที่ไม่มีเงินสดติดตัว ณ ขณะนั้น และสามารถชำระเงินคืนตามแผนการใช้จ่ายเงินของตนเอง

9. อนุมัติสินเชื่อผู้บริโภคนง่ายขึ้น วิธีหนึ่งที่จะทำให้ผู้บริโภคมีประวัติสินเชื่อที่ดี คือ มีบัตรเครดิตแล้วใช้อย่างมีความรับผิดชอบและชำระเงินคืนตรงตามกำหนดเวลา วิธีนี้จะช่วยให้ผู้ถือบัตรได้รับสินเชื่อผู้บริโภคในรูปแบบอื่นๆ เช่น เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย

10. ใช้จ่ายได้ทั่วโลก บัตรเครดิตเป็นหลักประกันของการมีฐานะทางการเงินที่ดีทั่วโลก และยังทำให้การสั่งซื้อทางไปรษณีย์ทำให้ง่ายและรวดเร็วขึ้น และทุกวันนี้การซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ทำได้โดยอาศัยบัตรเครดิตอย่างเดียวเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

สังคมบริโภคปัจจุบันนี้ กลุ่มคนที่ทำงานได้รับเงินเดือนประจำถูกยื่นข้อเสนอการทำบัตรเครดิตแทบทุกวัน เพราะบัตรเครดิตถือเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจสินเชื่อเพื่อการบริโภคของธนาคาร ธนาคารจึงมีกลยุทธ์ในการแข่งขันเชิงรุกในด้านการตลาดบัตรเครดิตที่จะขยายตัว อัตราการเจริญเติบโตที่ถืออย่างต่อเนื่องในอนาคต ที่มีผลต่อทางด้านเศรษฐกิจ จำนวนมาก เช่น ราคาน้ำมัน ไข่หวัดนก (ปัจจัยภายนอก) และส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นด้านการใช้จ่ายเงินของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความไม่มั่นใจด้านแหล่งที่มาของรายได้ของตนเอง ทำให้ผู้ใช้บริการมีการประหยัดและอดออม ครั้งหลังของปีพ.ศ.2548 มีสัญญาณอัตราการเติบโตลดต่ำจากยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในไตรมาสแรกของปีลดลง

1. เพื่อสนองนโยบายของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผู้ถือบัตรได้เสนอแนะให้จัดกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพของธนาคาร สมัครได้ง่ายและรวดเร็วในการเป็นผู้ถือบัตรเครดิต

2. ควรขยายหรือเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้สูงขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ถือบัตร

3. ผู้ใช้บัตรเครดิตเสนอการขอลดค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดล่วงหน้า เพื่อเป็นการขยายฐาน ลูกค้าให้มากขึ้น ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเพิ่มรายได้ให้ธนาคาร

4. ผู้ถือบัตรเครดิตได้เสนอให้ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลดจำนวนคะแนนสะสมจากการใช้จ่ายบัตรเครดิตเพื่อแลกของสมนาคุณ ทั้งนี้เพราะธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้จำนวนคะแนนสะสมสูงกว่าธนาคารอื่นๆ

5. ผู้ถือบัตรเครดิตได้เสนอแนะเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินคืนให้ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มากกว่าเดิมหลายๆ ช่องทาง
6. ผู้ถือบัตรเครดิตได้เสนอให้ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ติดตามสถานการณ์ทางด้านการตลาดอย่างใกล้ชิด เพื่อรักษาภาพพจน์ผู้นำด้านการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
7. ปรับปรุงรูปแบบบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้ทันสมัยและได้มาตรฐานระดับสากล



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved